APPARATUS FOR AUTOMATICALLY MAKING CALL IN RESPONSE TO CUSTOMER COMPATIBLE JOB

Publication number: JP2004304278

Publication date:

2004-10-28

Inventor:

KOGA DAIYU

Applicant:

OSAKA GAS CO LTD

Classification:

- International:

G06F3/16; H04M3/42; H04M3/51; G06F3/16;

H04M3/42; H04M3/50; (IPC1-7): H04M3/51; G06F3/16;

H04M3/42

- European:

Application number: JP20030091913 20030328 Priority number(s): JP20030091913 20030328

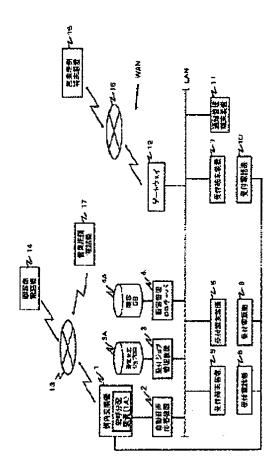
Report a data error here

Abstract of JP2004304278

PROBLEM TO BE SOLVED: To provide an apparatus for automatically making a call in response to a customer compatible job that can automatically make a contact with a sales point without the need for intermediation of an operator at that point of time when the customer compatible job needing urgency arrived in a call center and allows the operator to quickly transit to a waiting state of a succeeding customer.

SOLUTION: In a CTI (Computer Telephony Integration) system comprising: a plurality of reception telephone sets 8, 9, 10 connected to a private branch exchange 1; an incoming call distributor 1A for automatically distributing incoming calls to the reception telephone sets; a reception job management apparatus 3 for applying reception processing to a request from a customer; and a plurality of reception terminals 5, 6, 7 installed corresponding to the reception telephone sets, the apparatus for automatically making a call in response to a customer compatible job is provided with a job data generating means for generating the customer request caused from a speech with the customer as customer compatible job data; and an automatic voice response apparatus 2 for automatically making a call to inform a department in charge about the customer compatible job data generated by the job data generating means.

COPYRIGHT: (C)2005, JPO&NCIPI



Data supplied from the esp@cenet database - Worldwide

(19) **日本国特許庁(JP)**

(12) 公 開 特 許 公 報(A)

(11)特許出願公開番号

特開2004-304278

(P2004-304278A)

(43) 公開日 平成16年10月28日 (2004.10.28)

| (51) Int.Cl. ⁷ | 3/51 | FI HO4M | 3/51 | | | | | フコード 015 | (参考 | ;) |
|---|------|--|---------|-----|---------|---------|---------------------------------------|-------------|------|------------|
| GO6F | 3/16 | GO6F | 3/16 | 3 | 1 O A | | 5 K (| 24 | | |
| H 04M | 3/42 | HO4M | 3/42 | | Z | | | | | |
| | | | 審査 | 請求 | 未請求 | 請求項 | 頁の数 6 | OL | (全 | 9 頁) |
| (21) 出願番号 (22) 出願日 | | 特願2003-91913 (P2003-91913) 平成15年3月28日 (2003.3.28) | (71) 出題 | | 0000002 | | ····································· | | | |
| . , , , , , , , , , , , , , , , , , , , | | , | | | 大阪府 | | | 野町四 | 丁目1 | 番2号 |
| | | | (74) 代理 | .人 | 1001144 | 76 | | | | |
| | | | | | 弁理士 | 政木 | 良文 | | | |
| | | | (74) 代理 | .人 | 1001074 | 78 | | | | |
| | | | | | 弁理士 | 横本 | 薫 | | | |
| | | • | (72) 発明 | 者 | | | | | | |
| | | | | | 大阪府 | | | | 丁目1 | 番2号 |
| | | | | | | | 会社内 | | | |
| | | | Fターム | 、(参 | • | | | HAO3 | | |
| | | | | | 5K02 | 24 AA76 | | BB04 | BB07 | CCO1 |
| | | | | | | CC09 | CC14 | DDO1 | FF04 | GG03 |
| | | | | | | GG13 | | | | |
| | | | | | | | | | | |

(54) 【発明の名称】顧客対応ジョブ自動コール装置

(57)【要約】

【課題】コールセンターで発生する緊急を要する顧客対 応ジョブに対して、オペレータが介在することなくその 時点で営業拠点に自動的に連絡をとり、オペレータが次 の顧客の待ち受け状態に迅速に移行できる顧客対応ジョ ブ自動コール装置を提供する。

【解決手段】構内交換機1に接続された複数の受付電話 機8,9,10と、着呼を受付電話機に自動分配する着 呼分配装置1Aと、顧客からの要求を受付処理する受付 ジョブ管理装置3と、前記受付電話機に対応付けて設置 された複数の受付端末装置5,6,7とからなるCTI システムにおいて、顧客との通話により発生した顧客要 求を顧客対応ジョブデータとして生成するジョブデータ 生成手段と、前記ジョブデータ生成手段により生成され た顧客対応ジョブデータを担当部署へ通知すべく自動発 呼する自動音声応答装置2を設ける。

【選択図】 図1

